

sygn. akt XVII AmC 5389/12

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 8 stycznia 2013 r.

Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

w składzie:

Przewodnicząca: Sędzia SO Małgorzata Perdion-Kalicka

Protokolant: sekretarz sądowy Jadwiga Skrzyńska

po rozpoznaniu w dniu 8 stycznia 2013 r. w Warszawie na rozprawie

sprawy z powództwa J. Ł.

przeciwko (...) Spółce z ograniczoną odpowiedzialnością w W.

o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone

I. uznaje za niedozwolone i zakazuje (...) Spółce z ograniczoną odpowiedzialnością w W. wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowień wzorca umowy o treści **„Rezygnacja lub zmiana terminu imprezy turystycznej przez Uczestnika wymaga pod rygorem nieważności pisemnego oświadczenia, doręczonego do Biura w dzień roboczy. W każdym wypadku Klientowi przysługuje zwrot wpłaconej kwoty po potrąceniu faktycznie poniesionych przez Biuro kosztów.”**;

II. zasądza od (...) Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w W. na rzecz J. Ł. kwotę 360 zł (trzysta sześćdziesiąt złotych) tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego;

III. nakazuje pobrać od (...) Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w W. na rzecz Skarbu Państwa – Sądu Okręgowego w Warszawie kwotę 600 zł (sześćset złotych) tytułem opłaty od pozwu, od uiszczenia której powód był zwolniony;

IV. zarządza publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt (...) Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w W..

SSO Małgorzata Perdion-Kalicka

Sygn. akt XVII AmC 5389/12

## UZASADNIENIE

Powódka E. K. wniosła pozew przeciwko (...) Sp. z o.o. w W. prowadzącej działalność gospodarczą w zakresie świadczenia usług turystycznych, o uznanie za niedozwolone i zakazanie wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowienia wzorca umowy o treści:

**„Rezygnacja lub zmiana terminu imprezy turystycznej przez Uczestnika wymaga pod rygorem nieważności pisemnego oświadczenia, doręczonego do Biura w dzień roboczy. W każdym wypadku Klientowi przysługuje zwrot wpłaconej kwoty po potrąceniu faktycznie poniesionych przez Biuro kosztów.”**

W uzasadnieniu pozwu powód wskazał, że pozwany prowadzi działalność gospodarczą w zakresie świadczenia usług turystycznych. W działalności tej w relacjach z konsumentami wykorzystuje wzorzec umowny o nazwie „Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych (...) Sp. z o. o.”, który jest udostępniony na stronie internetowej pozwanego pod adresem www(...). W pkt. 17 ogólnych warunków zatytułowanym „Rezygnacja z imprezy lub zmiana terminu” znajduje się kwestionowane postanowienie. W ocenie powoda postanowienie to spełnia kryteria niedozwolonego postanowienia umownego, o którym mowa w art. 385<sup>1</sup> §1 k.c., ponieważ jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i w sposób rażąco narusza interesy konsumentów. Zaskarżone postanowienie umowne narzuca - w ocenie powoda - konsumentowi obowiązek odstąpienia od umowy w formie pisemnej pod rygorem nieważności – co jest nadmiernie uciążliwą formalnością. Jednocześnie – w ocenie powoda – zakwestionowana klauzula spełnia przesłanki z art. 385<sup>3</sup> pkt 21 k.c.

W odpowiedzi na pozew pozwany wniósł o oddalenie powództwa w całości. W uzasadnieniu odpowiedzi pozwany wskazał, że ustawa o usługach turystycznych wskazuje, że umowa o świadczenie usług turystycznych wymaga formy pisemnej. Zgodnie z art. 77 §1 k.c. uzupełnienie bądź zmiana umowy wymaga zachowania tej samej formy, jaką strony przewidziały dla zawarcia umowy. Art. 77 §2 k.c. stanowi, że jeżeli umowa została zawarta w formie pisemnej, jej rozwiązanie za zgodą obu stron, jak również odstąpienie od niej albo jej wypowiedzenie powinno być stwierdzone pismem. Biorąc powyższe pod uwagę – w ocenie pozwanego- kwestionowane postanowienie wzorca umownego nie narusza interesów konsumentów, ponieważ pozostaje w zgodzie z powołanymi powyżej przepisami prawa.

#### ***Sąd Okręgowy ustalił następujący stan faktyczny:***

Pozwany (...) Sp. z o.o. w W. prowadzi działalność gospodarczą w zakresie świadczenia usług turystycznych. W prowadzonej działalności gospodarczej posługuje się wzorcem umownym o nazwie „Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych (...) Sp. z o.o.”. W pkt. 17 zatytułowanym „Rezygnacja z imprezy lub zmiana terminu” znajduje się postanowienie o treści: „Rezygnacja lub zmiana terminu imprezy turystycznej przez Uczestnika wymaga pod rygorem nieważności pisemnego oświadczenia, doręczonego do Biura w dzień roboczy. W każdym wypadku Klientowi przysługuje zwrot wpłaconej kwoty po potrąceniu faktycznie poniesionych przez Biuro kosztów.”

Powyższe ustalenia nie były sporne w toku procesu, a pozwany nie zaprzeczył okoliczności stosowania w stosunkach z konsumentami powyższego wzorca umownego, zawierającego zaskarżone w niniejszym postępowaniu postanowienie.

#### ***Sąd Okręgowy zważył co następuje.***

Powództwo nie zasługuje na uwzględnienie.

Stosownie do art. 385<sup>1</sup> § 1 kc postanowienia umowy zawartej z konsumentem nie uzgodnione z nim indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i w konsekwencji rażąco naruszając jego interesy. Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny.

Uznanie zatem konkretnego postanowienia umownego za niedozwolone i wyeliminowanie go z praktyki stosowania z konsumentami wymaga stwierdzenia, że spełnia ono łącznie następujące przesłanki:

1. nie zostało uzgodnione indywidualnie z konsumentem, czyli zostało narzucone konsumentowi,
2. nie dotyczy sformułowanych w sposób jednoznaczny głównych świadczeń stron,
3. ukształtowane w ten sposób prawa i obowiązki pozostają w sprzeczności z dobrymi obyczajami,
4. ukształtowane w ten sposób prawa i obowiązki rażąco naruszają interesy konsumenta.

Badanie abuzywności klauzul, które ma miejsce w postępowaniu przed Sądem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, dokonywane na podstawie art. 479<sup>36</sup> - 479<sup>45</sup> k.p.c., ma charakter badania abstrakcyjnego, w oderwaniu od łączącej strony umowy. Oznacza to, że Sąd ogranicza się w tym postępowaniu tylko do badania postanowienia wzorca, które nie dotyczy głównych świadczeń stron, w kierunku jego zgodności z dobrymi obyczajami i naruszania interesu konsumentów. W szczególności Sąd nie bada czy dane postanowienie wzorca było narzucone konsumentowi, bowiem rozważania w tym kierunku są możliwe jedynie w odniesieniu do umów już zawartych w oparciu o wzorzec, i są analizowane przez sądy powszechne w razie zaistnienia indywidualnego sporu na tle konkretnej zawartej umowy. Natomiast w odniesieniu do wzorców umów analizowanych abstrakcyjnie kwestia ta nie podlega rozpatrywaniu, gdyż już samej istoty wzorców umów lub regulaminów wynika, że są to uregulowania wykreowane jednostronnie przez przedsiębiorcę i które są narzucane konsumentowi a zawarcie umowy w oparciu o nie ma charakter adhezyjny

Wobec tego, że klauzula nie dotyczy także głównych świadczeń stron, to przedmiotem badania Sądu stała się jej ewentualna sprzeczność z dobrymi obyczajami, jak również ustalenie, czy ukształtowane nią prawa i obowiązki stron nie naruszają rażąco interesów konsumenta.

Należy wskazać, że „dobre obyczaje” to reguły postępowania niesprzeczne z etyką, moralnością i aprobowanymi społecznie obyczajami. Istotą dobrych obyczajów jest szeroko rozumiany szacunek do drugiego człowieka. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać więc działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności, a więc o działanie potocznie określane jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające na niekorzyść od przyjętych standardów postępowania. Pojęcie „interesów konsumenta” należy rozumieć szeroko, nie tylko jako interes ekonomiczny. Mogą tu bowiem wejść w grę także inne aspekty, jak choćby zdrowia konsumenta (i jego bliskich), jego czasu zbędnie traconego, dezorganizacji toku życia, przykrości, zawodu itp.

W przypadku rozpatrywanej w niniejszym postępowaniu klauzuli pozwany przedsiębiorca zastrzega, że w sytuacji rezygnacji lub zmiany terminu imprezy turystycznej przez uczestnika, zobowiązany jest on do doręczenia do biura pozwanego w dzień roboczy pisemnego oświadczenia, przy czym forma pisemna jest tu zastrzeżona przez przedsiębiorcę pod rygorem nieważności. W ocenie Sądu, stosowanie przez pozwanego klauzuli w takim brzmieniu wprowadza nadmierny formalizm w relacji z konsumentem. Warto zauważyć, że zgodnie z brzmieniem art. 74 §1 kodeksu cywilnego zastrzeżenie formy pisemnej bez rygoru nieważności ma ten skutek, że w razie niezachowania zastrzeżonej formy nie jest w sporze dopuszczalny dowód ze świadków ani dowód z przesłuchania stron na fakt dokonania czynności. Art. 14 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004 r., Nr 223, poz. 2268 ze zmianami) wskazuje z kolei, że umowa o świadczenie usług turystycznych polegająca na organizowaniu imprez turystycznych wymaga formy pisemnej.

Z zestawienia dwóch powyższych przepisów wynika, że ustawodawca zastrzegł dla umowy o świadczenie usług turystycznych formę pisemną, ale jest to forma pisemna zastrzeżona jedynie do celów dowodowych – a więc jej niezachowanie nie przesądza o nieważności czynności prawnej. Należy więc zauważyć, że w relacji do uregulowań ustawowych dotyczących formy umowy o świadczenie usług turystycznych, pozwany w swojej regulacji wykazał się nadmierną restrykcyjnością i formalizmem. Zastrzegł bowiem dla oświadczenia o rezygnacji lub zmianie terminu imprezy turystycznej dla konsumentów formę pisemną i to pod rygorem nieważności oświadczenia, a także dodatkowo, wprowadził wymóg doręczenia takiego oświadczenia do swojego biura w dzień roboczy. W ocenie Sądu kwestionowana klauzula narusza dobre obyczaje, ponieważ w następstwie jej stosowania dochodzi do zachwiania równowagi kontraktowej pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem. Przedsiębiorca i konsument zawierają umowę o świadczenie usług turystycznych przy zachowaniu dla swoich oświadczeń woli formy pisemnej do celów wyłącznie dowodowych. W przedmiotowej klauzuli natomiast przedsiębiorca arbitralnie zastrzega dla oświadczenia konsumenta o rezygnacji lub zmianie terminu imprezy, formę pisemną pod rygorem nieważności. Dodatkowo nakłada na konsumenta obowiązek osobistego złożenia pisemnego oświadczenia w siedzibie pozwanego w dniu roboczym - co również jest zastrzeżeniem działającym w interesie wyłącznie przedsiębiorcy, ponieważ pozbawia konsumentów możliwość składania swoich oświadczeń na piśmie i doręczania ich za pomocą np. poczty. Kwestionowane postanowienie w sposób rażąco narusza także interesy konsumentów. W interesie bowiem konsumentów leży

możliwość złożenia oświadczenia woli modyfikującego treść umowy w sposób względnie łatwy i elastyczny – oczywiście w granicach przewidzianych przez ustawodawcę. Interes ten kwestionowanym postanowieniem pozwany narusza wprowadzając nadmierny formalizm dla takiego oświadczenia i ograniczając możliwe sposoby doręczenia oświadczenia woli wyłącznie do osobistego złożenia pisma w swoim biurze.

Wymienione przyczyny wskazują, zdaniem Sądu, na ukształtowanie obowiązków konsumenta w spornym postanowieniu w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, który narusza rażąco interesy tego konsumenta (art. 385<sup>1</sup> § 1 kc). Mając na uwadze powyższe Sąd uznał za niedozwolone i zakazał wykorzystywania w obrocie z konsumentami zakwestionowanej klauzuli umownej na podstawie art. 479<sup>42</sup> § 1 kpc.

O kosztach postępowania orzeczono w oparciu o art. 108 § 1 k.p.c. obciążając nimi w całości pozwanego stosownie do wyniku sporu na podstawie art. 98 § 1 k.p.c.. W myśl art. 98 § 3 w zw. z art. 99 k.p.c. koszty te stanowiły koszty zastępstwa procesowego w wysokości 360 zł określonej w § 14 ust. 3 pkt 2 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów pomocy prawnej udzielonej przez radcę prawnego ustanowionego z urzędu (Dz. U. z 2002 r., nr 163, poz. 1349 ze zm.).

Opłatę sądową w wysokości 600 zł, od wniesienia której powód był zwolniony, Sąd postanowił obciążyć pozwanego na podstawie art. 26 ust 1 pkt 6 oraz art. 113 ust. 4 w zw. z art. 96 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2010 r., nr 90, poz. 594 ze zm.).

O publikacji prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym zarządzono na podstawie art. 479<sup>44</sup> § 1 k.p.c., obciążając kosztami pozwanego.

SSO Małgorzata Perdion-Kalicka

## ZARZĄDZENIE

(...)